

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP I DAHLIA 1
RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA**

Sulis Marfuah (1), Sri Werdati (2), Anggi Napida Anggraini (3)

ABSTRAK

Latar Belakang : Komunikasi teraupetik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar. Tujuan dan kegiatan komunikasi terapeutik dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Pasien menjadi lebih puas apabila perawat memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik. Komunikasi memegang peranan penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan dan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah layanan asuhan keperawatan.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap I Dahlia 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Metode Penelitian : Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 55 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisa data menggunakan uji statistik *Spearman Rho*.

Hasil Penelitian: Responden berjenis kelamin laki-laki 29 (52,7%), berumur 46-55 tahun 22 (40%), berpendidikan SMA 18 (32,7%) dan bekerja 28 (50,9%). Hasil analisa univariat perawat yang melaksanakan komunikasi terapeutik kategori baik 36 responden (65,5%) dengan kepuasan pasien kategori sangat puas 40 responden (72,7%). Berdasarkan analisa *spearman Rho* diperoleh hasil p-value sebesar 0,003 ($p < 0,05$), nilai koefisien korelasi 0.397 berarti ada hubungan antara komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien dan tingkat hubungan lemah.

Kesimpulan: Ada hubungan komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap I Dahlia 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

(1) Mahasiswa Universitas Alma Ata

(2) Dosen Universitas Alma Ata

(3) Dosen Universitas Alma Ata

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' THERAPEUTIC
COMMUNICATION AND PATIENTS' SATISFACTION IN
INPATIENT CARE I DAHLIA 1 RSUP**

Dr. SARDJITO YOGYAKARTA

Sulis Marfuah (1), Sri Werdati (2), Anggi Napida Anggraini (3)

ABSTRACT

Background: Therapeutic communication is communication planned consciously, aims and activities focused on the patient's recovery. Patient would be more satisfied if the nurse has the ability to communicate well, therefore communication plays an important role that can affect patient satisfaction. Satisfaction is one indicator of the success of health care, one that is patient satisfaction. One thing that affects patient satisfaction is a service especially nursing services.

Objective: This research aims to investigate relationship between nurses' therapeutic communication and patients' satisfaction in Inpatient Care I Dahlia 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Methods: Type of quantitative research with cross sectional approach. Samples are 55 respondents using purposive sampling technique. Data analysis using Spearman Rho.

Results: There are 29 male respondents (52.7%), 22 respondents are between 46-55 years old (40%), 18 respondents are graduated from senior high school (32.7%) and 28 respondents are currently working (50.9%). The result of univariate test of the nurses indicates that there are 36 respondents (65.5%) who do good therapeutic communication with 40 respondents whose level of patients' satisfaction being very satisfied (72.7%). Based on the Spearman Rho analysis, the p-value is 0.003 ($p < 0.05$) and the correlation coefficient value is 0.397. The results indicate that there is a weak relationship between nurses' therapeutic communication and patients' satisfaction.

Conclusions: There is a relationship between nurses' therapeutic communication and patients' satisfaction in Inpatient Care I Dahlia 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Keywords: Therapeutic Communication, Patients' Satisfaction

(1) Students of Alma Ata University

(2) Lecturer of Alma Ata University

(3) Lecturer of Alma Ata University

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang selalu membutuhkan manusia lain dalam kehidupan sehari-hari, untuk melangsungkan kehidupan, manusia akan selalu berhubungan dan berkomunikasi dengan sesamanya. Komunikasi memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia, dimana fungsi komunikasi antara lain adalah untuk memperkokoh hubungan dan memperoleh kebahagiaan melalui informasi yang disampaikan oleh orang yang terlibat dalam suatu proses komunikasi. Komunikasi adalah suatu pertukaran pikiran atau keterangan dalam rangka menciptakan rasa saling mengerti serta saling percaya demi terwujudnya hubungan yang baik antara seseorang dengan orang yang lainnya(1).

Tujuan yang diharapkan dari proses komunikasi yaitu perubahan berupa penambahan pengetahuan, merubah pendapat, memperkuat pendapat serta merubah sikap dan perilaku komunikasi atau dikenal dalam tiga tingkatan perubahan yaitu: perubahan pada pikiran, perubahan pada perasaan dan perubahan pada perilaku. Dunia kesehatan, kegiatan berkomunikasi juga dilakukan oleh perawat terhadap pasien. Bentuk komunikasi yang sering dilakukan adalah komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal yang terjalin antara perawat terhadap pasien merupakan hubungan kerjasama yang ditandai dengan tukar menukar baik pasien, pengalaman, pikiran, perasaan, dan perilaku untuk tujuan antara lain

untuk meringankan penderitaan pasien dan membantu pasien lebih cepat sembuh dari penyakit yang dideritanya. Komunikasi interpersonal di dunia kesehatan lebih dikenal dengan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiataannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Pasien akan menjadi lebih puas apabila perawat memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, oleh karena itu komunikasi memegang peranan penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien(2).

Keperawatan adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus-menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di rumah sakit(5).

Menurut Undang-Undang RI No.44 tahun 2009, rumah sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna memiliki peran yang sangat strategis untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tinggi(3). Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat(4).

Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil suatu jasa dengan harapannya. Salah satu yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah layanan khususnya layanan keperawatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Indikator kepuasan menjadi salah satu indikator mutu layanan kesehatan(6).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Thisna Sari Umaternate tahun 2015 di RSUP Prof.Dr.R.D. Kandou Manado menunjukkan bahwa dari 93 responden, yang merasa puas sebanyak 56 responden(60,2%), dan jumlah merasa tidak puas sebanyak 37 responden (39,8%), mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan perawat. Adapun Penelitian A.Patrisia Akbar, Indahwaty Sidin, Syahrir A. Pasinringi tahun 2013 di RSUD Labuang Baji Makasar menunjukkan bahwa fase orientasi 23,2% responden puas dan 76% responden tidak puas. Pada fase kerja, 97,9% responden puas 2,1% responden tidak puas. Sedangkan pada fase terminasi, 11,6% responden puas dan 88,4% responden tidak puas.

RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta adalah Institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah, Rumah Sakit kelas A rujukan tingkat nasional untuk wilayah DIY-Jawa Tengah, dengan terakreditasi Paripurna KARS (2014) dan terakreditasi JCI (*Joint Commission International*) – AMCH pada tahun 2014. Rumah sakit Dr. Sardjito Yogyakarta memiliki ruang kelas perawatan mulai

dari kelas 3 sampai dengan VVIP. Dahlia 1 merupakan salah satu Instalasi Rawat Inap yang merawat kasus penyakit dalam yang mempunyai kapasitas pasien 27 pasien dengan 3 ruang rawat kelas 1, 6 ruang rawat kelas 2 serta 2 ruang rawat kelas 3 yang merawat 245 pasien di bulan Oktober, November, dan Desember 2016.

Berbicara mengenai kepuasan dalam pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit, masih banyak masalah yang perlu dimasukkan menjadi materi pembahasan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit. Berdasarkan wawancara peneliti dengan 6 pasien di beberapa ruang rawat inap di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta pada bulan November 2016, terdapat 2 pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat, dan 4 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan perawat, diantaranya perawat kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan bila dipanggil tidak segera datang serta terdapat 1 komplain pasien, bahwa ada pasien yang membutuhkan bantuan pemenuhan personal hygiene, perawat tidak membantu dan dikerjakan oleh keluarga pasien. Peneliti memilih tempat penelitian di RSUP Dr.Sardjito Yogyakarta, peneliti ingin mengetahui efektifitas kegiatan perawat dalam pelaksanaan tahap-tahap komunikasi terapeutik kepada pasiennya yang sangat heterogen dipandang dari tingkat kepuasan pasien, dan di Irna I Dahlia 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dirawat beberapa pasien dengan karakteristik yang berbeda-beda baik dari umur, jenis kelamin, pendidikan maupun pekerjaan.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti berminat melakukan penelitian hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Irna I Dahlia 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Irna I Dahlia 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Irna I Dahlia 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik meliputi, umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden penelitian di Irna I Dahlia 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
- b. Mengetahui gambaran komunikasi terapeutik perawat di Irna I Dahlia 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Irna I Dahlia 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

- d. Menganalisis hubungan tahap-tahap komunikasi terapeutik perawat dengan aspek-aspek kepuasan pasien di Irna I Dahlia 1 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan informasi tentang pentingnya komunikasi terapeutik sebagai upaya yang harus dilaksanakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien atau masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan khususnya aktivitas komunikasi terapeutik profesi perawat dalam proses penyembuhan pasien.

b. Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi kepustakaan dan dapat dijadikan sebagai masukan dalam proses belajar mengajar khususnya pada mata kuliah ilmu manajemen keperawatan.

c. Profesi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi tenaga keperawatan dalam melaksanakan pelayanan keperawatan kepada pasien dengan komunikasi yang efektif dengan menerapkan komunikasi terapeutik. Diharapkan juga untuk bahan

pengembangan bagi Himpunan Perawat Manajemen Indonesia (HPMI).

d. Peneliti selanjutnya

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diterapkan berbagai teori untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan dengan menerapkan komunikasi yang efektif melalui komunikasi terapeutik, pada tatanan yang lebih luas dan indikator-indikator lain yang lebih menyatakan hasil penelitian.

D. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

No	Judul dan Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Hubungan pelaksanaan identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUP Prof. DR. R. D. Kondou Manado oleh Thisna Umaternate (2015).	Metode kuantitatif dengan desain penelitian <i>cross sectional</i> .	Ada hubungan bermakna antara identifikasi pasien secara benar dengan kepuasan pasien n.	Perbedaan terletak pada waktu dan tempat penelitian yang akan dilakukan, variabel bebas identifikasi <i>patient safety</i> , Uji yang dilakukan menggunakan <i>chi quart</i> .	Metode penelitian <i>cross sectional</i> , variabel bebas kepuasan pasien, Pemilihan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> .
2.	Gambaran kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makasar, A.Patrisia Akbar, Indahwaty Sidin, Syahrir A. Pasinringi (2013)	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Menunjukkan bahwa fase orientasi 23,2% responden puas dan 76% responden tidak puas. Pada fase kerja, 97,9% responden puas 2,1% responden tidak puas. Sedangkan pada fase terminasi, 11,6% responden puas dan 88,4% responden tidak puas	Perbedaan penelitian pada responden penelitian	Variabel bebas dan variabel terikat sama

No	Judul dan Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
3.	Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien bedah RPB RSUD Tobelo oleh Asrinaci Masella, Muhammad Hadi, Esrom Kanine (2014).	Desain penelitian <i>cross sectional</i> .	Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien bedah di RPB Tobelo, komunikasi perawat pada kategori cukup dengan tingkat kepuasan tidak puas yaitu 34,4%. Uji statistik Spearman Rho menunjukkan koefisien korelasi ($r = 0,428$) menunjukkan tingkat hubungan yang sedang antara variabel bebas dan variabel terikat, <i>signification</i> ($p = 0,014 < \alpha = 0,05$).	Perbedaan penelitian terdapat pada tempat penelitian dan responden yang digunakan.	Variabel independen dan variabel dependen sama, desain penelitian sama yaitu <i>cross sectional</i> .
4.	Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan tingkat kecemasan pasien pre-operasi di Ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Saras Husada Purworejo oleh Warsini, Winda Irwanti, R Agus Siswanto (2013).	Desain penelitian <i>cross sectional</i> .	Terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kecemasan pasien pre-operasi di Ruang IBS Saras Husada Purworejo, komunikasi terapeutik perawat tergolong cukup baik (37,0%). Kecemasan pasien pre-operasi sebagian besar kategori sedang (44,4%). Hasil uji statistik Kendal tau diperoleh nilai $p=0,000$ ($p<0,05$).	Perbedaan penelitian terdapat pada tempat penelitian, responden dan variabel dependen.	Variabel in dependen, desain penelitian sama yaitu <i>cross sectional</i> .

DAFTAR PUSTAKA

1. Deddy, Mulyana, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Bandung: Rosdakarya, 2007.
2. Supriyanto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (cetakan keempat), Jakarta: PT Rineksa Cipta, 2011.
3. Depkes RI, Sistem Kesehatan Nasional, Jakarta, 2009.
4. Keputusan Menteri Kesehatan RI No, 129/129/MenKes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
5. Tjandra, Yoga, Aditama, Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 2010.
6. Imbalo, Pohan, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan, Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2013.
7. Nursalam, Manajemen Keperawatan : Aplikasi Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4, Jakarta, Salemba Medika, 2014.
8. Agus, Priyanto, Komunikasi dan Konseling, Jakarta: Salemba Medika, 2012
9. Abdul, Nasir, dkk, Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi, Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2009.
10. Damaiyanti, Mukhriyah, Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan, Bandung: Rafika Aditama, 2008
11. Depdiknas, Kamus Besar Bahasa Indonesia , Pusat Bahasa, Edisi Keempat, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008
12. Wijono, S, Psikologi Industri dan Organisasi, Jakarta: Kencana, 2010
13. J. Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (cetakan keempat). Jakarta: PT. Rineksa Cipta, 2006.
14. Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, CV Alfabeta, 2014
15. Soekidjo, Notoatmodjo, Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineksa Cipta, 2012

16. Ircham, Machfoedz, Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran, Penerbit Fitramaya, 2014.
17. Nursalam, Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4. Penerbit Salemba Medika, 2015.
18. Nursalam, Konsep dan Penerapan Metodologi Ilmu Keperawatan, Jakarta: Salemba Medika, 2011.
19. Nursalam, Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan) Edisi 2, Salemba Medika, 2008.
20. Sugiyono, Statistik Untuk Penelitian, Bandung: Penerbit CV Alfabeta, 2010.
21. A. Aziz, Alimul, Hidayat, Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data, Jakarta: Salemba Medika, 2014.
22. Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D, Bandung: Cetakan Keempat belas, CV Alfabeta, 2011.
23. Riwidikdo, Statistik Kesehatan: Belajar Mudah Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kesehatan, Yogyakarta: Mitra Cendekia Press, 2013.
24. Arikunto, S, Prosedur Penelitian, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2012.
25. Depkes RI, Profil Kesehatan Indonesia , Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009
26. Thisna Sari Umaternate, Lucky T. Kumaat, Mulyadi tahun 2015, Judul Hubungan pelaksanaan identifikasi secara benar dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUP Prof. DR. R.D. Kandaou Manado bulan diunduh 15 Oktober 2016 dari [http://e.journal.unsrat.ac.id/index-
php/jkp/article/viewFile/8084/7645](http://e.journal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/viewFile/8084/7645)
27. Potter P. A. G., Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep Proses Praktik, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2006.
28. Trisnantoro, Laksono, Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006.

29. Abdul, Nasir, Abdul, Muhith, Sajidin, Wahid, Komunikasi dalam Keperawatan: Teori dan Aplikasi, Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2009.
30. A. Patrisia Akbar, Indahwaty Sidin, Syahrir A. Pasinringi, Judul Gambaran kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makasar, A. Patrisia Akbar, Indahwaty Sidin, Syahrir A. Pasinringi (2013). Bulan diunduh 22 Desember 2016 dari repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5451/JURNAL.pdf
31. Devi Shintana OS, Cholina Trisa Siregar, Judul Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik Terhadap Perilaku Perawat saat Berkomunikasi Dengan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan, 2012 diunduh 22 Desember 2016 dari jurnal.usu.ac.id/index.php/jkk/artikel/view/323
32. Darmawan, Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di IGD RSUD DR. Soedarso Pontianak, Skripsi dipublikasikan, Semarang: Universitas Diponegoro, 2009.
33. Wijono, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Surabaya: Airlangga, 2010.
34. Erwina Lihawa, Lintje Boekoesoe, Wirda Y, Judul Studi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Prof. DR.H. Aloe Saboe Kota Gorontalo, 2014, diunduh bulan 25 Desember 2016 dari <http://kim.ung.ac.id/index.php/KIMFIKK/article/view/10393>
35. Ardia, Putra, Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin, 2013, Diunduh 30 Desember 2016 dari <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JIK/article/view/4997>
36. Mustofa, Akhmad, Jurnal Hubungan Antara Persepsi pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung, 2008, diunduh bulan 22 Desember 2016 dari <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/article/view/159>
37. Warsini, Winda Irwanti, R. Agus Siswanto, Judul Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre-Operasi di Ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Saras Husada Purworejo, 2013 Sumber: Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia, 2015.

38. Asrinaci Masella, Muhammad Hadi, Esrom Kanine, Judul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien bedah di RPB RSUD Tobelo, 2014, diunduh 22 Desember 2016 dari <http://jurnal.unsrittomohon.ac.id/index.php/jurnalprint/article/view/155>.
39. Priscylia A.C Rorie, Linni Pondaag, Rivelino S. Hamel, Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. Kandou Manado, 2014, <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5171>, diunduh 25 Desember 2016.
40. Ika Andriyani, Judul Hubungan Kualitas Pelayanan Dalam Lima Dimensi Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo, Skripsi Dipublikasikan, Surakarta: Stikes Kusuma Husada, 2015.